Extensions de service pour les systèmes axxiv

Prestations du service d'enlèvement et de livraison en retour

Eléments du service	Description du service
	Le service d'enlèvement et de livraison en retour est défini dans cette documentation et est automatiquement activé et valable après l'achat.
Annonce du cas de panne	Lors de l'annonce de la panne, le centre de SERVICE LTEC donne un no. de ticket. Ce no. est attribué à l'appareil en plus du no. de série et sert à identifier le cas en tout temps.
Diagnostic & Support	Par le no. de support dédié du centre de SERVICE LTEC, le client obtient du support par téléphone. Le technicien de service fait un diagnostic à distance. De plus, l'accès au système en panne est rendu possible par des outils électroniques pour le support à distance. Si une solution ne peut pas être trouvée de cette manière, le client obtient du support au sujet du service d'enlèvement et de livraison en retour.
Enlèvement	Le de problèmes techniques qui ne peuvent pas être réglés à distance, le service LTEC donne immédiatement l'ordre à un partenaire logistique d'enlever le produit défectueux. Le client est responsable de sauvegarder les données et d'emballer le produit de façon adéquate. LTEC SERVICE ne peut pas être tenu responsable en cas de perte de données ou de violation de la loi sur la protection des données. L'enlèvement fait partie du paquet de service et ne doit donc pas être payé séparément.
Réparation	Le service LTEC effectue toutes les réparations nécessaires ou l'échange de composants, respectivement de tout l'appareil, jusqu'à ce que le produit fonctionne à nouveau normalement. La réparation est effectuée par un spécialiste de service formé selon les standards de qualités du service LTEC.
Matériel	Le service LTEC met à disposition toutes les pièces et tout le matériel nécessaire à la maintenance du produit à réparer. Si des pièces nécessaires à la réparation ne sont pas disponibles, les options suivantes sont proposées : - le client obtient un produit successeur de même valeur ou une alternative de même valeur - le client attend jusqu'à ce que le produit original commandé soit à nouveau disponible. Les composants défectueux échangés deviennent propriété de LITTLEBIT Technology AG.
Retour	Le service LTEC renvoie le produit réparé au client. La livraison en retour fait partie du paquet de service et ne doit donc pas être payée séparément.
Heures d'ouverture	Le centre de service LTEC peut être atteint aux heures d'ouverture suivantes: Lundi-vendredi: 08h00 – 12h00 / 13h30 – 17h30 (à l'exception des jours fériés officiels en Suisse).
Temps de réaction	La durée totale de ce service est en principe entre trois et sept jours ouvrables. Des erreurs récurrentes peuvent conduire à une prolongation du temps de réparation. La durée totale est calculée en jours ouvrables depuis l'enlèvement chez le client jusqu'à la livraison du produit réparé en retour chez le client.
Lieu d'exécution	Les réparations d'enlèvement et retour sont faites au centre de logistique et de service de Littlebit Technology AG à Root.

Extensions de service pour les systèmes axxiv

Eléments du service	Descriptions du service
Prestations	Le service comprend l'enlèvement, la réparation gratuite, le remplacement de l'appareil ou de certaines pièces de l'appareil, ainsi que la livraison en retour, lorsque durant le temps de garantie, un défaut hardware survient en raison de matériel défectueux ou d'erreur de montage. Il peut arriver qu'un upgrade soit nécessaire pour continuer à utiliser les composants. Dans ce cas, le service LTEC propose au client la pièce d'échange la mieux adaptée. Le service LTEC s'engage à protéger les données des clients et à les traiter de manière confidentielle. De plus, le centre de service LTEC met en place toutes les mesures de sécurité nécessaires pour protéger les données d'un accès ou une transmission non-autorisés ainsi que contre un effacement illégal. Les consignes que le client donne concernant le traitement des données sont de sa responsabilité.
Restrictions de service	Ne sont fondamentalement pas couverts par le service: • L'installation et la configuration du système d'exploitation ou autre, d'autres applications software sur les composants défectueux. • Recherche d'erreur pour des problèmes de réseau et de compatibilité. • Problèmes en rapport avec des softwares et des réseaux. • Mise à disposition d'un appareil de remplacement pour le temps durant lequel le produit défectueux est réparé. • Composants et accessoires étrangers, produits consommables, pièces d'usures tels qu'accus etc.. Pour ces derniers, les stipulations de garantie des différents fabricants sont valables. Ils peuvent être remplacés au cas par cas. De plus, sont exclus les dommages causés par: • L'utilisation d'appareils périphériques • Une utilisation non appropriée ou erreur d'utilisation • Le non-respect du mode d'emploi • Des tentatives de réparation du client ou d'un tiers sans autorisation du fabricant • Une maintenance erronée d'un tiers • Des pannes de l'appareil venant de panne de courant, de courant de fuite, absence de compatibilité électromagnétique du câblage ou d'autres raisons similaires • Accidents, tempête, foudre, feu, eau ou autres liquides, autres catastrophes naturelles, vol, émeute, pillage, action de guerre ou d'autres cas de grande violence. • L'utilisation de composants étrangers • Des modifications du système non-autorisées • Versions de BIOS/updates Firmware/programmes de dépannage en tout genre (p.ex. Service Packs, Bugfixes, Hotfix) • L'élimination de fonctions de sécurité, l'effacement de mots de passe etc. • L'utilisation non appropriée de la capacité ou de la performance de la machine • Un environnement d'utilisation non approprié chez le client Si l'appareil reçu par le service LTEC présente au moins deux manquements dont un seul est couvert par le service, il n'a droit à la réparation que de ce dommage. Dans ce cas, le service LTEC se réserve le droit de proposer plusieurs options dans le cadre d'un devis pour la procédure à venir ainsi que de facturer les coûts de traitement correspondants. Lorsque le produit se trouve en dehors de la Suisse, le service ne peut s'effectuer qu'à distance (l'accès devant être assuré par le client) ou en échange de l'envoi et du retour payant (le client prend en charge les coûts de livraison, de douane et de TVA). Des dispositions spéciales s'appliquent pour l'Allemagne et l'Autriche.

Extensions de service pour les systèmes axxiv

Eléments du service	Description du service
Restriction / exclusion de la responsabilité	LITTLEBIT Technology AG décline toute responsabilité pour des dommages indirects ou dommages consécutifs, spécialement pour les coûts qui découlent de la récupération, reprogrammation ou reproduction de programmes ou de données ou par suite de violation de la confidentialité de données, pertes professionnelles en tout genre, pertes de gain, de chiffre d'affaires ou compressions de gain qui découlent de la violation des devoirs de LITTLEBIT Technology AG selon la prestation de service ou de garantie.
Durée	Le service d'enlèvement et de livraison en retour débute lors de l'achat et est valable jusqu'à la date d'expiration définie dans l'article.